



ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 24-КГ23-10-К4

О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

27 июня 2023 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего
судей

Асташова С.В.,
Кротова М.В. и Марьина А.Н.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Бокучавы Диланы Дауровны к обществу с ограниченной ответственностью «Абсолют Страхование» и Андрееву Виктору Александровичу о взыскании страхового возмещения, штрафа, неустойки, убытков, компенсации морального вреда и судебных расходов

по кассационной жалобе Бокучавы Диланы Дауровны на определение судьи Тахтамукайского районного суда Республики Адыгея от 19 января 2022 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Адыгея от 29 апреля 2022 г. и определение Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 29 августа 2022 г. об оставлении искового заявления без рассмотрения.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Кротова М.В., Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

установила:

Бокучава Д.Д. обратилась в суд с названным иском, в обоснование указав, что в результате дорожно-транспортного происшествия её автомобилю причинены повреждения, однако ответчик не исполнил свою обязанность по страховой выплате.

Определением судьи Тахтамукайского районного суда Республики Адыгея от 19 января 2022 г., оставленным без изменения апелляционным определением Верховного Суда Республики Адыгея от 29 апреля 2022 г., исковое заявление оставлено без рассмотрения ввиду несоблюдения досудебного порядка урегулирования спора.

Определением Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 29 августа 2022 г. указанные судебные постановления оставлены без изменения.

В кассационной жалобе Бокучава Д.Д. ставится вопрос об отмене названных судебных постановлений, как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Киселёва А.П. от 30 марта 2023 г. Бокучаве Д.Д. восстановлен пропущенный процессуальный срок для подачи кассационной жалобы на указанные судебные постановления, а определением от 22 мая 2023 г. кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьёй 390¹⁴ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны

восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения допущены судами при рассмотрении настоящего дела.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 13 августа 2020 г. в результате дорожно-транспортного происшествия по вине водителя автомобиля «ВАЗ 21140» Андреева В.А. повреждён принадлежащий Бокучаве Д.Д. автомобиль «Nissan Skyline».

24 августа 2020 г. Бокучава Д.Д. заявила ООО «Абсолют Страхование» о наступлении страхового случая.

25 августа 2020 г. страховщик осмотрел повреждённое транспортное средство и письмом от 7 сентября 2020 г. отказал Бокучаве Д.Д. в страховой выплате, поскольку заявленные повреждения транспортного средства не могли образоваться в данном дорожно-транспортном происшествии.

Для определения стоимости восстановительного ремонта транспортного средства Бокучава Д.Д. обратилась к независимому эксперту.

В соответствии с экспертным заключением ИП Морозова И.В. от 5 октября 2020 г. размер причинённого ущерба с учётом стоимости годных остатков составляет 425 324 руб.

16 октября 2020 г. истцом в адрес ответчика направлена претензия с требованиями о выплате страхового возмещения, неустойки и о возмещении расходов на проведение независимой экспертизы и за услуги эвакуатора.

Решением финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в сфере страхования от 20 января 2021 г. рассмотрение обращения Бокучавы Д.Д. прекращено на основании пункта 2 статьи 27 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг) ввиду непредставления заявителем фотоматериалов, схем, относящихся к произошедшему событию.

Оставляя исковое заявление без рассмотрения, судья суда первой инстанции исходил из того, что истцом не соблюден досудебный порядок урегулирования спора, поскольку Бокучава Д.Д. не представила

финансовому уполномоченного необходимые для рассмотрения её обращения по существу документы и сведения.

С такими выводами суда первой инстанции согласились суд апелляционной инстанции и кассационный суд общей юрисдикции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судами допущены существенные нарушения норм права, которые не могут быть устранены без отмены судебных постановлений и нового рассмотрения дела.

В статье 17 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг определены требования к оформлению обращения потребителя, которое направляется в письменной или электронной форме и включает в себя в том числе сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также о номере договора и дате его заключения (при наличии); сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии её ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора (часть 1).

К обращению потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному прилагаются копии заявления в финансовую организацию и её ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора (часть 4).

Частями 4 и 5 статьи 9 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг установлено, что служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного оказывает содействие финансовому уполномоченному в подготовке к рассмотрению обращений, а также проверяет соответствие обращения требованиям Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг и в случае несоответствия обращения указанным требованиям сообщает об этом потребителю финансовых услуг, направившему обращение, и даёт необходимые разъяснения. Несоответствие поступившего обращения

требованиям данного федерального закона не является основанием для возврата обращения потребителю финансовых услуг.

В соответствии со статьёй 18 указанного закона, если обращение не соответствует требованиям этого федерального закона или направлено с нарушением порядка направления обращений, установленного этим же федеральным законом, работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязаны разъяснить потребителю финансовых услуг порядок направления обращения (часть 1).

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязана оказать содействие потребителю финансовых услуг в оформлении обращения. Работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного вправе рекомендовать потребителю финансовых услуг оформить обращение по стандартной форме, утверждённой Советом Службы и размещённой на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (часть 2).

Согласно статье 20 названного закона финансовый уполномоченный вправе запросить у финансовой организации разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну (часть 2).

Финансовая организация обязана предоставить финансовому уполномоченному разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного (часть 3).

Непредоставление (несвоевременное предоставление) разъяснений, документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения, не препятствует рассмотрению обращения по существу (часть 4).

В силу части 2 статьи 22 этого же закона по результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 27 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг финансовый

уполномоченный прекращает рассмотрение обращения в случае выявления в процессе рассмотрения обращения обстоятельств, указанных в части 1 статьи 19 данного закона, согласно которой финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения в случае непредоставления потребителем финансовых услуг документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с данным федеральным законом, если это влечёт невозможность рассмотрения обращения по существу (пункт 2 части 1).

Из приведённых положений закона следует, что под рассмотрением обращения понимается комплекс действий, осуществляемых финансовым уполномоченным в связи с получением обращения потребителя финансовых услуг, начиная с момента определения критериев приемлемости обращения в целях принятия его к рассмотрению, разрешения вопроса о необходимости истребования дополнительных доказательств у финансовой организации и/или об оказании содействия потребителю финансовых услуг в оформлении обращения, и до прекращения рассмотрения обращения или вынесения решения финансового уполномоченного по существу спора.

Частью 2 статьи 25 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг предусмотрено, что потребитель финансовых услуг вправе заявлять в судебном порядке требования к финансовой организации, указанные в части 2 статьи 15 этого федерального закона, только после получения от финансового уполномоченного решения по обращению, за исключением случаев, указанных в пункте 1 части 1 данной статьи.

Вместе с тем согласно пункту 2 части 1 этой же статьи потребитель финансовых услуг вправе заявлять названные выше требования и в случае прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в соответствии со статьёй 27 данного федерального закона.

Как следует из Разъяснений по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», утверждённых Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18 марта 2020 г., возможность обращения потребителя в суд в случае прекращения рассмотрения обращения потребителя финансовым уполномоченным или его отказа в

принятии к рассмотрению обращения потребителя зависит от основания прекращения рассмотрения или отказа в рассмотрении обращения потребителя.

При отказе в рассмотрении или прекращении рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя в связи с ненадлежащим обращением потребителя к финансовому уполномоченному, в частности, если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном статьёй 16 данного закона, если обращение потребителя содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц или его текст не поддаётся прочтению, а также в случае непредставления потребителем финансовых услуг документов, разъяснений и (или) сведений в соответствии с данным законом, если это влечёт невозможность рассмотрения обращения по существу (пункты 2, 11, 12 части 1 статьи 19, пункт 2 части 1 статьи 27 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг), обязательный досудебный порядок является несоблюдённым.

Поскольку законом не предусмотрено обжалование решений финансового уполномоченного об отказе в принятии обращения потребителя к рассмотрению либо о прекращении им рассмотрения обращения потребителя, то в случае несогласия потребителя с таким решением финансового уполномоченного потребитель применительно к пункту 3 части 1 статьи 25 Закона об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг может предъявить в суд требования к финансовой организации с обоснованием мотивов своего несогласия с решением финансового уполномоченного об отказе в принятии его обращения к рассмотрению либо о прекращении рассмотрения обращения.

Если судья при разрешении вопроса о принятии искового заявления или суд при рассмотрении дела придут к выводу об обоснованности отказа финансового уполномоченного в принятии обращения потребителя или решения о прекращении рассмотрения обращения потребителя, досудебный порядок разрешения спора считается несоблюдённым, в связи с чем исковое

заявление потребителя, соответственно, возвращается судьёй на основании пункта 1 части 1 статьи 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации либо подлежит оставлению судом без рассмотрения на основании абзаца второго статьи 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

В случае необоснованности отказа финансового уполномоченного в принятии обращения потребителя или решения финансового уполномоченного о прекращении рассмотрения обращения потребителя досудебный порядок считается соблюденным и спор между потребителем и финансовой организацией рассматривается судом по существу (вопрос 2).

Аналогичные разъяснения содержатся в пункте 35 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22 июня 2021 г. № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства».

При этом необходимость соблюдения обязательного досудебного порядка урегулирования спора не может лишать потребителя финансовых услуг предусмотренного статьёй 46 Конституции Российской Федерации права на судебную защиту из-за отсутствия у него определённых доказательств и невозможности их представить финансовому уполномоченному.

Оставляя исковое заявление Бокучавы Д.Д. без рассмотрения, суд первой инстанции ограничился лишь ссылкой на прекращение финансовым уполномоченным рассмотрения обращения потребителя по мотиву непредставления недостающих, по мнению финансового уполномоченного, документов.

Однако при этом суд первой инстанции не учёл, что отсутствие у потребителя отдельных документов и фотографий не может являться непреодолимым препятствием для реализации права на судебную защиту.

Кроме того, суд первой инстанции не дал оценку тому, входит ли представление названных финансовым уполномоченным документов и фотографий в перечень предусмотренных законом требований к обращению потребителя финансовых услуг.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит нужным обратить внимание также на следующее.

В соответствии со статьёй 2 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации задачами гражданского судопроизводства являются правильное и своевременное рассмотрение и разрешение гражданских дел в целях защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов граждан, организаций, прав и интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, других лиц, являющихся субъектами гражданских, трудовых или иных правоотношений. Гражданское судопроизводство должно способствовать укреплению законности и правопорядка, предупреждению правонарушений, формированию уважительного отношения к закону и суду, мирному урегулированию споров.

Частью 4 статьи 3 данного кодекса установлено, что заявление подаётся в суд после соблюдения претензионного или иного досудебного порядка урегулирования спора, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров.

В пункте 1 названного выше постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22 июня 2021 г. № 18 разъяснено, что под досудебным урегулированием следует понимать деятельность сторон спора до обращения в суд, осуществляемую ими самостоятельно (переговоры, претензионный порядок) либо с привлечением третьих лиц (например, медиаторов, финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг), а также посредством обращения к уполномоченному органу публичной власти для разрешения спора в административном порядке.

Данная деятельность способствует реализации таких задач гражданского и арбитражного судопроизводства, как содействие мирному урегулированию споров, становлению и развитию партнёрских и деловых отношений.

Согласно пункту 28 этого же постановления суд первой инстанции или суд апелляционной инстанции, рассматривающий дело по правилам суда первой инстанции, удовлетворяет ходатайство ответчика об оставлении иска без рассмотрения в связи с несоблюдением истцом досудебного порядка урегулирования спора, если оно подано не позднее дня представления ответчиком первого заявления по существу спора и ответчик выразил намерение его урегулировать, а также если на момент подачи данного ходатайства не истёк установленный законом или договором срок досудебного урегулирования и отсутствует ответ на обращение либо иной документ, подтверждающий соблюдение такого урегулирования (часть 4 статьи 1, статья 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Таким образом, целью досудебного порядка является возможность урегулировать спор без задействования суда, а также предотвращение излишних судебных споров и судебных расходов.

По настоящему делу суд первой инстанции, оставляя без рассмотрения исковое заявление Бокучавы Д.Д., не дал оценки тому, высказывал ли ответчик, заявляющий о несоблюдении истцом досудебного порядка разрешения спора, намерение урегулировать этот спор в досудебном или внесудебном порядке.

Согласно материалам дела требования истца ответчиком не признавались, ответчик против иска возражал, намерений закончить дело миром не высказывал.

При таких обстоятельствах оставление судом первой инстанции искового заявления без рассмотрения в целях лишь формального соблюдения процедуры досудебного порядка урегулирования спора противоречит смыслу и целям этого досудебного порядка, а также не соответствует задачам гражданского судопроизводства.

Принимая во внимание изложенное, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит нужным отменить судебные постановления, а дело – направить на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Руководствуясь статьями 390¹⁴, 390¹⁵, 390¹⁶ Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

определила:

определение судьи Тахтамукайского районного суда Республики Адыгея от 19 января 2022 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Республики Адыгея от 29 апреля 2022 г. и определение Четвёртого кассационного суда общей юрисдикции от 29 августа 2022 г. отменить, направить дело в суд первой инстанции на новое рассмотрение.

Председательствующий

Судьи